Deutscher Bundestag **Drucksache 17/9265**

17. Wahlperiode 04. 04. 2012

Antwort
der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Cornelia Möhring, Katja Kipping, Yvonne Ploetz, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE.
– Drucksache 17/9073 –

Kostenpflichtige Rufnummern der Arbeitsagenturen

Vorbemerkung der Fragesteller

In den letzten Wochen haben sich vermehrt Bürgerinnen und Bürger an Bundestagsabgeordnete gewandt, weil sie von Dienststellen der Bundesagentur für Arbeit aufgefordert wurden, sich per kostenpflichtiger Rufnummer mit ihnen in Verbindung zu setzen.

1. Wie viele (Gesamtzahl) und welche der 10 Regionaldirektionen, 178 Agenturen und mehr als 610 Geschäftsstellen der Bundesagentur für Arbeit bieten für Telefonate von Bezieherinnen und Beziehern von Leistungen nach dem Zweiten und Dritten Buch Sozialgesetzbuch und ratsuchenden Bürgerinnen und Bürgern kostenlose Rufnummern an?

2. Gibt es für den Umgang mit kostenlosen und kostenpflichtigen Rufnummern in der Bundesagentur für Arbeit zentrale Richtlinien, und wenn ja, was besagen diese?

Für den Bereich der Agenturen für Arbeit hatte sich die Bundesagentur für Arbeit (BA) im Rahmen ihrer Reform zur Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit für die bundesweite Einrichtung von Servicecentern entschieden. Seit 2007 existieren bundesweit ausschließlich einheitliche Servicerufnummern. Diese Rufnummern sind kostenpflichtig.

In den Jobcentern gibt es derzeit überwiegend Festnetzrufnummern (Ortsnetznummern) und teilweise Servicerufnummern (ausschließlich 01801 …-Rufnummern). Diese Rufnummern sind jeweils kostenpflichtig. Die Jobcenter entscheiden in eigener Verantwortung über deren Nutzung.

Die Antwort wurde namens der Bundesregierung mit Schreiben des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales vom 2. April 2012 übermittelt.

Die Drucksache enthält zusätzlich – in kleinerer Schrifttype – den Fragetext.

3. Welche kostenpflichtigen Rufnummern werden in den Regionaldirektionen, Agenturen, Geschäftsstellen und Jobcentern angeboten, durch wen und nach welchen Kriterien wurden die entsprechenden Anbieter ausgewählt, und wie hoch sind die Preise dieser Rufnummern?

   Sind diese in den Schreiben der jeweiligen Dienststellen deutlich erkennbar als kostenpflichtig gekennzeichnet?

Die Agenturen für Arbeit bieten bundesweit einheitliche Servicerufnummern an. Diese lautet für Arbeitnehmer: 01801 555111 und für Arbeitgeber: 01801 664466.

Die gewählte Servicerufnummer ist mit 3,9 Cent pro angefangener Minute aus dem Festnetz die kostengünstigste Rufnummer auf dem deutschen Markt auf Minutenbasis.

Im Bereich des Mobilfunks sind die Kosten abhängig vom Mobilfunkanbieter und deshalb individuell. Es gelten die von der Bundesnetzagentur festgelegten Höchstgrenzen für die Nutzung von Servicediensten aus Mobilfunknetzen mit maximal 42 Cent pro Minute.

Für den Bereich der Jobcenter werden örtliche Festnetzrufnummern und Servicerufnummern (01801 …) angeboten. Über die jeweilige Nutzung entscheiden die Jobcenter eigenständig.

Die Preise für einen Anruf einer Festnetzrufnummer variieren je nach Anbieter und individuellen Vertrag des Anrufers. Beispielsweise entstehen von einem Standardanschluss (Call Plus) der Telekom Deutschland GmbH je nach Zugehörigkeit zum lokalen Ortsnetz 4 Cent pro Minute bzw. 5,1 Cent pro Minute. Bei Laufzeitverträgen oder sogenannten Paketen entstehen je nach Vertrag und Anbieter unterschiedliche Gebühren, die teilweise bereits in den Grundgebühren inkludiert sein können (Flatrate).

Bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz sind die Kosten pro Minute vom jeweiligen Vertrag des Anrufers abhängig und variieren stark.

Im Übrigen treffen auch hier die oben stehenden Ausführungen zu Servicerufnummern der Arbeitsagenturen zu.

Auf den Schreiben der Arbeitsagenturen und Jobcenter ist die jeweilige Rufnummer deutlich als kostenpflichtig gekennzeichnet.

4. Werden in den Gebieten, in denen ALG-I- und ALG-II-Bezieherinnen und -Bezieher (ALG: Arbeitslosengeld) sowie deren in Bedarfsgemeinschaft lebenden Angehörigen für Telefonate mit der zuständigen Arbeitsagentur/dem zuständigen Jobcenter keine kostenlosen Rufnummern zur Verfügung stehen, die erhöhten Bedarfe der Betroffenen erfasst und vergütet/erstattet?

Die Kosten für den Weg zur Inanspruchnahme einer öffentlichen Dienstleistung sind stets vom Bürger zu tragen (Fahrtkosten, Telefonkosten, Portogebühren etc.). Die BA ist aber nicht nur per Telefon zugänglich, sondern auch durch persönlichen und schriftlichen Kontakt, durch E-Mail-Kontakt und über die Internet-Job-Börse.

Die beim Anrufer entstehenden Kosten werden von der BA nicht erfasst bzw. erhoben. Eine Erfassung bzw. Erhebung ist technisch nicht möglich und datenschutzrechtlich nicht zulässig.

5. Welche Einnahmen haben die Telefonanbieter oder andere Beteiligte der Privatwirtschaft oder der öffentlichen Hand in den Jahren 2010 und 2011 aus kostenpflichtigen Rufnummern der Bundesagentur für Arbeit und ihren Agenturen und Dienststellen erzielt (bitte nach Jahr und Empfänger der Einnahme aufschlüsseln)?

Die BA erzielt aus den Anrufen keine Einnahmen. Zu den Einnahmen von Dritten (Provider etc.) können keine Aussagen getroffen werden.



Gesamtherstellung: H. Heenemann GmbH & Co., Buch- und Offsetdruckerei, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin, www.heenemann-druck.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333